

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 11/2025 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Play nr. OG122 þann 27. júní 2023

I. Erindi

Þann 22. september 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá Robel Daniel (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. OG122 á vegum Play (PA) þann 27. júní 2023 frá New York til Keflavíkur. Áætlaður komutími var kl. 04:40. Fluginu seinkaði og raunverulegur komutími var kl. 08:00 eða seinkun um þrjár klst. og 20 mínútur eftir áætlaðan komutíma.

Kvartandi fer fram á staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 um sameiginlegar reglur um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum sem er neitað um far og þegar flugi er aflýst eða mikil seinkun verður, sbr. reglugerð nr. 466/2024 um réttindi flugfarþega.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar PA með tölvupósti þann 22. september 2023. Í svari PA, sem barst þann 28. september 2023, kom fram að seinkunin væri tilkomin vegna þrumuveðurs á SWF. Þar kom fram að seinkunina mætti einnig rekja til þess að skipta þurfti um flugvél í fyrra flugi vélarinnar frá Keflavík til New York.

Veðurgögn fylgdu umsögninni.

SGS sendi kvartanda svar PA til umsagnar þann 28. september 2023 en ekkert svar barst.

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

SGS fer með eftirlit með réttindum neytenda samkvæmt ákvæðum XVI. kafla laga um loftferðir nr. 80/2022 og skal grípa til viðeigandi aðgerða til að tryggja að réttindi farþega séu virt, sbr. 2. mgr. 207. gr. laganna.

Farþegar og aðrir sem eiga hagsmuna að gæta geta skotið ágreiningi er varðar fjárhagslegar kröfur og einkaréttarlega hagsmuni samkvæmt ákvæðum XVI. kafla laga um loftferðir til SGS, sbr. 1. mgr. 208. gr. laganna. Náist ekki samkomulag eða sátt skal SGS skera úr ágreiningi með úrskurði.

Samkvæmt 1. mgr. 204. gr. sömu laga er flugrekanda skylt að veita farþegum aðstoð og eftir atvikum greiða þeim bætur, í samræmi við þau skilyrði sem sett eru í reglugerð sem ráðherra setur, ef: tjón hefur orðið vegna tafa á flutningi, farþega er neitað um far, flugi er aflýst eða þegar flutningi er flýtt.

Um réttindi flugfarþega er fjallað í reglugerð EB nr. 261/2004 um sameiginlegar reglur um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst eða mikil seinkun verður, sem var innleidd hér á landi með reglugerð nr. 466/2024. Samkvæmt 2. gr. reglugerðar nr. 466/2024 er SGS sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar samanber 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Um seinkun á flugi og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 6. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þar kemur hins vegar ekki fram með skýrum hætti að flugrekandi skuli greiða bætur skv. 7. gr. reglugerðarinnar vegna tafa eða seinkunar eins og átt getur við þegar flugi er aflýst sbr. 5. gr. reglugerðarinnar. Með dómi Evrópudómstólsins frá 19. nóvember 2009, í sameinuðum málum C-402/07 og C-432/07, komst dómstóllinn að þeirri niðurstöðu að túlka bæri reglugerð EB nr. 261/2004 með þeim hætti að farþegar sem verða fyrir seinkun á flugi sínu sbr. 6. gr. reglugerðarinnar, eigi að fá sömu meðferð og farþegar flugs sem er aflýst sbr. 5. gr.

Af þessu leiðir að allir farþegar sem verða fyrir þriggja tíma seinkun á flugi sínu eða meira, og koma á ákvörðunarstað þremur tímum seinna eða meira en upprunalega áætlun flugrekandans kvað á um, eiga rétt á bótum skv. 7. gr., nema flugrekandi geti sýnt fram á að töfin hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar.

Staðlaðar skaðabætur

Fyrir liggur í málinu að kvartandi átti bókað far með flugi nr. OG122 frá New York til Keflavíkur þann 27. júní 2023 og að fluginu seinkaði um þrjár klst. og 20 mínútur. Álitaefti þessa máls er hvort að seinkun á flugi kvartanda nr. OG122, sé bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024. Í því samhengi kemur til skoðunar hvort að seinkun á flugi kvartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Ljóst er af gögnum málsins að vélin sem átti að framkvæma flug kvartanda kom til New York í einnar klst. og 50 mínútna seinkun miðað við brautartíma eða tæplega tveggja klst. seinkun vegna þess að skipta þurfti um flugvél. Brottför frá New York tafðist svo vegna veðurs. Sérfræðingur flugrekstrardeildar staðfesti framlögð gögn PA um þrumuveður í New York.

Í dómi Evrópudómstólsins 4. maí 2017 nr. C-315/15 í máli Peskova og Peska gegn Travel Services var leyst úr því álitaefti þegar seinkun mátti bæði rekja til viðráðanlegra og óviðráðanlegra aðstæðna. Í 4. niðurstöðulið dómsins má sjá þá vísireglu að draga eigi frá tíma vegna seinkunar sem má rekja til óviðráðanlegra aðstæðna frá heildarseinkun flugs við mat á því hvort að seinkun teljist bótaskyld skv. 7. gr. reglugerðarinnar, sbr. undanþágu í 3. mgr. 5. gr. Sé heildarseinkun að frádreginni seinkun vegna óviðráðanlegra aðstæðna undir þremur

klukkustundum er ekki um bótaskylda seinkun að ræða. Var þessi reikniregla staðfest í úrskurði samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins í máli nr. SRN17050104.

Heildarseinkun á komu kvartanda til Keflavíkur var þrjár klst. og 20 mínútur. Tvær klst. af þeim tíma má rekja til þess að skipt var um flugvél, sem flokkast ekki undir óviðráðanlegar aðstæður samkvæmt framangreindu ákvæði 3. mgr. 5. gr. og eina klst. og 20 mínútur til veðurs sem flokkast sem óviðráðanlegar aðstæður, sbr. sama ákvæði, sbr. 14. inngangслиður reglugerðar EB nr. 261/2004.

Heildarseinkun á komu kvartanda á lokaákvörðunarstað að frádregnum einni klst. og 20 mínútum er því skemmri en 3 klst. eða um tvær klukkustundir. Eins og áður hefur komið fram eiga farþegar rétt á bótum ef þeir verða fyrir þriggja tíma seinkun eða meira, sbr. b-liður 1. mgr. 6. gr., sbr. einnig c-liður 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að mati SGS er umrædd seinkun kvartanda á lokaákvörðunarstað því ekki bótaskyld.

Úrskurðarorð

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Play vegna seinkunar á flugi nr. OG122 þann 29. júní 2023 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 466/2024, er hafnað.

Samkvæmt 4. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 verður úrskurði Samgöngustofu ekki skotið til annarra stjórnvalda. Þegar úrskurður hefur verið kveðinn upp geta aðilar lagt ágreining sinn fyrir dómstól á venjulegan máta. Málshöfðun frestar ekki heimild til aðfarar skv. 6. mgr. 208. gr.

Reykjavík, 16. janúar 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson